

Kodeks ponašanja

Dobavljači / Partneri

U EOS-u, naši dobavljači/partneri/pružatelji usluga ne biraju se ili ocjenjuju samo prema ekonomskim kriterijima. Veliku pozornost posvećujemo i zaštiti okoliša, poštivanju ljudskih prava, radnih i socijalnih standarda, kao i mjerama za suzbijanje diskriminacije i korupcije. Od naših dobavljača očekujemo da se u potpunosti pridržavaju važećih zakona i međunarodno priznatih standarda za zaštitu okoliša, društva i korporativnog upravljanja (ESG standardi). Također očekujemo od naših dobavljača da daju sve od sebe kako bi implementirali ove standarde sa svojim vlastitim dobavljačima i podizvođačima.

Sadržaj

Uvod	3
1 Opći zahtjevi	4
1.1 Sukladnost sa zakonima i propisima	4
1.2 Kontinuitet poslovanja	4
1.3 Obučavanje i razvoj	4
1.4 Kontinuirano poboljšavanje	5
1.5 Izvještavanje i istrage	5
2 Ljudska prava	5
2.1 Etička naplata potraživanja	5
2.2 Upravljanje podacima i zaštita podataka	6
3 Prava na radu	7
3.1 Uvjeti rada	7
3.2 Sloboda udruživanja i kolektivnog pregovaranja	7
3.3 Zabrana prisilnog rada i dječjeg rada	8
3.4 Profesionalnost, uključujući različitost, uključivost i nediskriminaciju	8
4 Zaštita okoliša	8
4.1 Ekološki odgovorno poslovanje	8
5 Borba protiv korupcije	9
5.1 Borba protiv podmićivanja i korupcije	9
5.2 Sukob interesa	9
6 Zviždači	10
7 Kontakt društva EOS	10

Uvod

Kao društvo za naplatu potraživanja, predani smo poslovanju na etičan i odgovoran način, što ostvarujemo kroz usklađenost s našim sustavom upravljanja usklađenošću koji nam pomaže pri izbjegavanju regulatornih rizika. Naši dobavljači/partneri igraju važnu ulogu u pomaganju u postizanju ovog cilja. Ovaj kodeks ponašanja usklađen je s načelima Globalnog sporazuma Ujedinjenih naroda, našim vlastitim internim kodeksom ponašanja kao i odgovarajućim zahtjevima Otto Grupe i odgovarajućim industrijskim standardima koje su postavili BDIU i FENCA. Posvećeni smo najvišim standardima i očekujemo da naši dobavljači/partneri/pružatelji usluga također slijede slične standarde.

Ljudska prava:

Načelo 1: Poslovni partner je dužan podržavati i poštivati zaštitu međunarodno proglašanih ljudskih prava; i

Načelo 2: osigurati da nisu suučesnici u kršenju ljudskih prava.

Prava na radu:

Načelo 3: Poslovni partner je dužan podržati slobodu udruživanja i učinkovito priznavanje prava na kolektivno pregovaranje.

Načelo 4: ukidanje svih oblika prisilnog i obveznog rada;

Načelo 5: učinkovito ukidanje dječjeg rada; i

Načelo 6: eliminiranje diskriminacije u pogledu zapošljavanja i zanimanja.

Zaštita okoliša:

Načelo 7: Poslovni partner je dužan podržavati pristup opreznosti u pogledu ekoloških izazova;

Načelo 8: poduzimanje inicijativa za promicanje veće odgovornosti prema zaštiti okoliša; i

Načelo 9: poticanje razvoja i širenje ekološki prihvatljivih tehnologija.

Borba protiv korupcije:

Načelo 10: Poslovni partner je dužan boriti se protiv korupcije u svim njezinim oblicima, uključujući iznude i podmićivanje.

EOS očekuje od svih dobavljača/partnera/pružatelja usluga, kao i svih njihovih podružnica i podizvođača, da integriraju ovaj Kodeks ponašanja u poslovni odnos s društvom EOS i u skladu s tim podignu svijest o ovim temama među svim svojim kolegama i timovima, ili da izrade vlastiti Kodeks ponašanja koji analogno predstavlja ovakav sadržaj. Stoga se od dobavljača očekuje da osiguraju uzročno-posljedičnu primjenu načela ovog kodeksa svim svojim dobavljačima i poslovnim partnerima.

Kako bismo postigli odgovarajuću primjenjivost usporedivih standarda, očekujemo da naši partneri ili potpišu Kodeks ponašanja za dobavljače društva EOS ili da potvrde da imaju vlastiti Kodeks ponašanja s ekvivalentnim zahtjevima.

1 Opći zahtjevi

1.1 Sukladnost sa zakonima i propisima

Dobavljači se moraju pridržavati svih važećih zakona i propisa, uključujući one koji se odnose na praksu naplate potraživanja, zaštitu potrošača i privatnosti. Moraju osigurati da je njihovo poslovanje u skladu s međunarodnim standardima ljudskih prava, uključujući, ali ne isključivo, Opću deklaraciju o ljudskim pravima, Deklaraciju Međunarodne organizacije rada (ILO) o temeljnim načelima i pravima pri radu i Vodeća načela UN-a o poslovanju i ljudskim pravima.

Nije prihvatljivo da se dobavljači uključe u bilo koji oblik prisilnog rada, dječjeg rada ili druge radne prakse koje krše ljudska prava. Dobavljači moraju osigurati da svojim radom ne pridonose kršenju ljudskih prava, uključujući, ali ne isključivo diskriminaciju, uznemiravanje ili nasilje.

Dobavljači dodatno trebaju osigurati da njihovo poslovanje ne šteti okolišu ili negativno utječe na zdravlje i sigurnost njihovih zaposlenika, kupaca ili zajednica. Stoga dobavljači moraju imati odgovarajuće politike i postupke za sprječavanje i ublažavanje svih negativnih utjecaja na ljudska prava i zaštitu okoliša te moraju kontinuirano ocjenjivati i poboljšavati svoje postupke kako bi osigurali usklađenost s primjenjivim zakonima i propisima.

1.2 Kontinuitet poslovanja

Neophodno je da dobavljači imaju ustanovljeno odgovarajuće upravljanje kontinuitetom poslovanja kako bi osigurali da se njihovo poslovanje može nastaviti u slučaju neočekivanih prekida, poput prirodnih katastrofa, informatičkih napada ili drugih hitnih slučajeva. Stoga dobavljači moraju imati planove za nepredviđene situacije u pogledu kritičnih podataka, poslovnih procesa i sustava te moraju redovito testirati i ažurirati svoje planove za kontinuitet poslovanja kako bi osigurali njihovu učinkovitost i osigurali pravovremeni oporavak. U tom smislu dobavljači moraju osigurati da su njihovi zaposlenici upoznati s planovima i postupcima za kontinuitet poslovanja te da su obučeni za učinkovito reagiranje u hitnim slučajevima.

1.3 Obučavanje i razvoj

Očekuje se da dobavljači svojim zaposlenicima pruže odgovarajuću obuku i prilike za razvoj kako bi osigurali da su svjesni važnosti te da se pridržavaju primjenjivih zakona i propisa, uključujući standarde/zahtjeve definirane u ovom Kodeksu ponašanja. Dobavljači moraju osigurati stalno obučavanje i podršku svojim zaposlenicima za općenito promicanje etičke poslovne prakse. EOS očekuje od svojih dobavljača da adekvatno informiraju zaposlenike o svim glavnim temama usklađenosti relevantnim za njihove poslovne aktivnosti, npr. borbi protiv korupcije, zaštiti podataka i ljudskim pravima kako bi potaknuli odgovarajuću kulturu usklađenosti i adekvatno dokumentirali takve obuke.

1.4 Kontinuirano poboljšavanje

Dobavljači moraju kontinuirano ocjenjivati i poboljšavati svoje poslovne prakse, uključujući svoju usklađenost sa zakonima, propisima i standardima, kao i zahtjevima ovog Kodeksa ponašanja. Od naših dobavljača očekujemo:

- provođenje redovitih procjena poslovanja i opskrbnog lanca kako bi se identificirala područja za poboljšanje
- uključivanje u redovitu komunikaciju i suradnju s odgovarajućim dionicima i razmjenjivanje najboljih poslovnih praksi
- otvorenost prema povratnim informacijama i konstruktivnim kritikama te poduzimanje odgovarajućih mjera za rješavanje svih izraženih problema
- rješavanje utvrđenih problema kroz provođenje odgovarajućih mjera

1.5 Izvještavanje i istraživanje

Dobavljači moraju odmah prijaviti svako kršenje standarda/zahtjeva definiranih u ovom Kodeksu ponašanja ili svaku sumnju na neetičko ponašanje. Moraju imati odgovarajuće politike i postupke kako bi omogućili zaposlenicima i drugim dionicima da prijave bilo kakvu zabrinutost na siguran i povjerljiv način. Osim toga, dobavljači također moraju osigurati da se njihovi zaposlenici potiču da prijave bilo kakvu zabrinutost ili kršenje pravila.

EOS će pratiti sva izvješća o nepridržavanju ili sumnji na neetičko ponašanje i po potrebi poduzimati odgovarajuće mjere. Dobavljači moraju u potpunosti surađivati sa svakim zahtjevom za informacijama i/ili istragom koju provodi bilo izravno revizija EOS/Otto Grupe ili neovisne treće strane ovlaštene od strane EOS/Otto Grupe te moraju poduzeti odgovarajuće korektivne radnje za rješavanje svih identificiranih problema, kao i pružiti dokumentirane dokaze koji potvrđuju provođenje korektivnih mjera.

2 Ljudska prava

2.1 Etička naplata potraživanja

Dobavljači, koji su uključeni u EOS procese za naplatu potraživanja, moraju provoditi etičke prakse naplate potraživanja, uvijek s poštovanjem i poštenim odnosom prema dužnicima. Dobavljači moraju osigurati da njihovi zaposlenici slijede sve primjenjive zakone i propise koji se odnose na prakse naplate potraživanja te moraju osigurati obučavanje i podršku svojim zaposlenicima kako bi osigurali usklađenost s ovim zahtjevima.

Dobavljači:

- ne smiju koristiti prijevarne, obmanjujuće ili uznemirujuće taktike u svojim aktivnostima naplate potraživanja.
- moraju osigurati da se njihovi zaposlenici ne ponašaju na način koji bi se mogao shvatiti kao prijetnja ili zastrašivanje dužnika.

- pružiti jasne i transparentne informacije dužnicima, uključujući informacije o njihovim pravima i odgovornostima, mogućnostima plaćanja i svim naknadama ili troškovima povezanim s potraživanjem.
- osigurati da je sva komunikacija s dužnicima poštena i puna poštovanja.
- nadzirati i ocjenjivati njihove prakse naplate potraživanja kako bi se osigurala usklađenost s važećim zakonima i propisima te implementirati sva potrebna poboljšanja za održavanje etičke prakse naplate potraživanja.

Kako postupati:

- Ponašajte se prema dužnicima s poštovanjem i dostojanstvom te s njima komunicirajte na profesionalan i uljudan način.
- Osigurajte da se zaposlenici ne ponašaju na bilo kakav način koji bi se mogao shvatiti kao prijetnja ili zastrašivanje dužnika.
- Pružite dužnicima jasne i točne informacije o njihovom potraživanju, uključujući iznos potraživanja, identitet vjerovnika i dostupne opcije za rješavanje dugovanja. Nadalje, pružite im informacije o njihovim pravima i odgovornostima osiguravajući da je sva komunikacija poštena, puna poštovanja i u skladu sa svim primjenjivim zakonima i propisima.
- Saslušajte dužnike i rješavajte njihove upite i pitanja na vrijeme i s poštovanjem.
- Radite s dužnicima na izradi plana otplate koji je razuman i pristupačan, uzimajući u obzir njihovu financijsku situaciju i druge obveze.
- obraćajte se dužnicima kroz odgovarajuće kanale i ponudite lako dostupne i primjerene načine da vas dužnici kontaktiraju.
- Pružite dužnicima pisanu potvrdu svih dogovora o plaćanju ili postignutih sporazuma.
- Pratite i procjenjujte da su prakse naplate potraživanja u skladu s važećim zakonima i propisima te implementirajte sva potrebna poboljšanja za održavanje etičke prakse naplate potraživanja.

Kako ne postupati:

- Ne koristite prijetnje, uznemiravanje ili zastrašivanje kako biste izvršili pritisak na dužnike da plate svoja potraživanja.
- Ne predstavljajte lažno iznos ili prirodu potraživanja, identitet vjerovnika ili posljedice neplaćanja.
- Ne kontaktirajte dužnike u nerazumno vrijeme ili na način koji je uznemirujući ili ometajući.
- Ne iznosite podatke o potraživanju trećim osobama bez pristanka dužnika, osim u slučajevima kada je tako propisano zakonom.
- Ne prihvaćajte darove ili druge poticaje od dužnika jer bi se to moglo smatrati sukobom interesa.

Dobavljači također moraju osigurati da su njihovi zaposlenici obučeni o etičkim praksama naplate potraživanja i poštenoj komunikaciji dužnika, uključujući što se treba, a što ne treba raditi kako je prethodno definirano.

2.2 Upravljanje podacima i zaštita podataka

EOS očekuje jamstvo da će podaci biti obrađeni zakonito, pošteno i na način koji je

transparentan prema ispitanicima. Obrađivat će se samo podaci koji su potrebni za ispunjenje svrhe, a obrada će se nastaviti samo dok se svrha ne ispuni. EOS partneri predani su implementaciji najsvremenijih standarda zaštite podataka i informacijske sigurnosti.

Naši dobavljači/partneri se obvezuju pridržavati se sljedećih zahtjeva:

- osigurati da se svako prikupljanje, obrada i pohrana podataka obavlja na siguran i etičan način
- utvrditi odgovarajuće politike, postupke i mjere za zaštitu osobnih podataka i sprječavanje neovlaštenog pristupa, uporabe ili otkrivanja podataka
- osiguravati otpornosti na kibernetičke prijetnje
- osigurati prenošenje podataka samo u potpunom skladu s primjenjivim zakonima i propisima, uključujući međunarodna ograničenja o prijenosu podataka
- ako je primjenjivo, dobivanje izričite suglasnosti pojedinaca za sve aktivnosti obrade podataka i omogućavanje prava pojedincima posebno, ali ne isključivo, na pristup, ispravak ili brisanje njihovih osobnih podataka
- redovito procjenjivati vlastite prakse upravljanja podacima i sigurnosti te implementirati sva potrebna poboljšanja
- prijavljivati voditelju obrade svih potencijalnih ili stvarnih povreda sigurnosti i pružiti informacije o događaju.

3 Prava na radu

3.1 Uvjeti rada

Dobavljači se moraju pridržavati važećih zakona, posebno C001- Konvencije o radnom vremenu (Industrija), 1919 (No.1) Međunarodne organizacije rada i industrijskih standarda koji se odnose na radno vrijeme (maksimalno 48 sati tjedno), prekovremeni rad i razdoblje odmora (i.a. ILO 155). Dobavljači stoga trebaju promicati zdravu ravnotežu između poslovnog i privatnog života osiguravajući da zaposlenici ne rade prekomjerno radno vrijeme te da se poštuje njihovo pravo na razuman odmor i slobodno vrijeme.

Od naših dobavljača očekujemo da zaposlenicima osiguraju plaće, beneficije i naknade za prekovremeni rad koje zadovoljavaju ili premašuju minimalne zakonske zahtjeve (i.a. ILO 100).

Nadalje, dobavljači će svojim zaposlenicima osigurati sigurno i zdravo radno okruženje vezano uz zakone o zaštiti zdravlja i sigurnosti na radu, kao i u pogledu opće fizičke i psihičke dobrobiti. To uključuje, ali nije ograničeno na pružanje odgovarajuće sigurnosne obuke, zaštitne opreme i mjera za sprječavanje nezgoda, ozljeda i bolesti vezanih uz radno okruženje (i.a. ILO 155).

Osim toga, dobavljač treba njegovati radno okruženje koje potiče otvorenu komunikaciju kao mehanizam za prepoznavanje i rješavanje fizičkih i psihičkih zdravstvenih potreba zaposlenika.

3.2 Sloboda udruživanja i kolektivnog pregovaranja

Dobavljači moraju poštivati prava svojih zaposlenika da se slobodno i dobrovoljno udružuju ili organiziraju, bez straha od odmazde, u skladu s primjenjivim zakonima. Radnici imaju pravo pristupiti ili osnivati sindikate ili udruge zaposlenika po vlastitom izboru.

Dobavljači bi trebali prepoznati i poštivati prava radnika da se uključe u kolektivno pregovaranje, pregovaranje o plaćama i radnim uvjetima, a ne sprječavati predstavnicima radnika i sindikalnim predstavnicima pristup radnicima na radnom mjestu ili interakciju s njima te postizanje međusobnih sporazuma s predstavnicima zaposlenika, u skladu s primjenjivim zakonima.

3.3 Zabrana prisilnog rada i dječjeg rada

Dobavljači ne smiju koristiti nikakav oblik prisilnog, dužničkog ili nedobrovoljnog rada (i.a. ILO 29). Radnici moraju biti slobodni napustiti posao nakon razumnog otkaznog roka te ne bi trebalo biti ograničavanja njihovog kretanja. Dobavljači bi trebali imati politike i postupke kako bi osigurali da je svako zapošljavanje dobrovoljno.

Dobavljači ne smiju zapošljavati radnike koji su ispod zakonske dobi za rad kako je definirano primjenjivim zakonima ili međunarodnim standardima, ovisno o tome što je strože. Dobavljači bi trebali implementirati ekstenzivne procese provjere dobi te voditi odgovarajuće evidencije kako bi osigurali usklađenost (i.a. ILO 138).

3.4 Profesionalnost, uključujući različitost, uključivost i nediskriminaciju

Dobavljači se moraju ponašati na profesionalan način, tretirajući sve pojedince s poštovanjem i dostojanstvom. Dobavljači moraju osigurati da radnici ne budu podvrgnuti nikakvom obliku nasilja, uznemiravanja i nehumanog ili ponižavajućeg postupanja na radnom mjestu, kao ni prijetnjama nasiljem i zlostavljanjem, uključujući tjelesno kažnjavanje, verbalno, fizičko, seksualno, ekonomsko ili psihičko zlostavljanje, psihičku ili fizičku prisilu, ili druge oblike uznemiravanja ili zastrašivanja.

Dobavljači moraju promicati i podržavati različitost i uključivost na svom radnom mjestu te osigurati da se prema njihovim zaposlenicima, bez obzira na njihovu rasu, etničku pripadnost, spol, seksualnu orijentaciju, dob, vjeru, invaliditet ili bilo koju drugu karakteristiku, postupa s poštovanjem te da im se pruže jednake mogućnosti za profesionalni rast i razvoj. Dobavljači moraju imati politike i prakse za sprječavanje diskriminacije, uznemiravanja i odmazde te moraju osigurati odgovarajuću obuku za sve svoje zaposlenike (i.a. ILO 111).

Dobavljači također moraju osigurati da su njihove prakse zapošljavanja pravedne i nediskriminirajuće te da pružaju razumne prilagodbe zaposlenicima s invaliditetom ili drugim potrebama. Dobavljači moraju pratiti i ocjenjivati svoje prakse različitosti i uključivosti kako bi kontinuirano poboljšavali svoju poslovnu kulturu te osigurali usklađenost s primjenjivim zakonima i propisima.

4 Zaštita okoliša

4.1 Ekološki odgovorno poslovanje

Dobavljači moraju poslovati na ekološki odgovoran način, smanjujući svoj utjecaj na okoliš i promičući održive prakse. Dobavljači bi trebali imati odgovarajuće politike i postupke za smanjenje otpada, očuvanje resursa, poticanje bioraznolikosti i svođenje svog ugljičnog otiska na najmanju mjeru te poticanje digitalizacije.

Dobavljači također moraju promicati održive prakse u svom poslovanju i opskrbnom lancu, kao što je smanjenje emisija stakleničkih plinova, korištenje obnovljivih izvora energije i svođenje upotrebe opasnih materijala na najmanju mjeru, razvijanje odgovorne nabave i obvezivanje na donošenje odluka uzimajući u obzir načelo održivosti.

Očekujemo da će naši partneri mjeriti svoj CO2 otisak te na eventualni zahtjev pružiti odgovarajuće podatke kako bi EOS mogao procijeniti svoje emisije.

5 Borba protiv korupcije

5.1 Borba protiv podmićivanja i korupcije

Dobavljači ne smiju sudjelovati ni u kakvom obliku podmićivanja ili korupcije, uključujući nuđenje ili prihvaćanje mita, darova, reprezentacije ili drugih oblika naknade koji bi se mogli shvatiti kao pokušaj utjecaja na poslovne odluke.

Dobavljači se moraju pridržavati svih primjenjivih zakona i propisa protiv podmićivanja i korupcije. Dobavljači moraju imati odgovarajuće politike i postupke za sprječavanje i otkrivanje podmićivanja i korupcije te moraju osigurati obuku i podršku svojim zaposlenicima kako bi osigurali usklađenost s ovim zahtjevima.

Dobavljači također moraju osigurati da se svi poslovni odnosi odvijaju transparentno i pošteno te da se sve financijske transakcije točno bilježe i prijavljuju.

5.2 Sukob interesa

Dobavljači moraju izbjegavati svaki sukob interesa koji može nastati između njihovih poslovnih interesa i interesa društva EOS. Dobavljači moraju pravovremeno otkriti sve moguće ili stvarne sukobe interesa u vezi s društvom EOS.

Dobavljači se ne smiju baviti nikakvim poslovnim aktivnostima koje bi se mogle smatrati sukobom interesa u pogledu njihovih obaveza prema društvu EOS. Dobavljači moraju osigurati da se svi poslovi odvijaju transparentno i pošteno te da se svi potencijalni ili stvarni sukobi interesa rješavaju na pošten i transparentan način.

Što se tiče prihvaćanja darova, dobavljači ne smiju nuditi, niti prihvaćati darove ili bilo koji drugi oblik naknade koji bi mogao utjecati na poslovne odluke ili stvoriti dojam neprimjerenosti. U slučajevima kada se darovi nude ili primaju u znak zahvalnosti ili uobičajene prakse, dobavljači moraju osigurati da su unutar utvrđene vrijednosti te da ne ugrožavaju svoj integritet ili stvaraju bilo kakav sukob interesa.

6 Prijavitelji nepravilnosti („Zviždači“)

Kao dio Otto Grupe u potpunosti smo integrirani u Kanal za prijavitelje nepravilnosti Otto Grupe.

Sustavu se može pristupiti putem sljedeće poveznice:

[SpeakUp - BKMS alat za zviždače](#)

Osим toga, pozivamo se i na vanjskog pravobranitelja Otto Grupe: dr.

Rainer Buchert, odvjetnik

Buchert Jacob Partner Rechtsanwälte PartGmbH Kaiserstrasse 22

60311 Frankfurt am Main, Njemačka

Telefon: +49 (0) 69 710 33 330 ili +49 (0) 6105 921 355

Faks: +49 (0) 69 710 34 444

Adresa e-pošte: dr-buchert@dr-buchert.de

Potičemo sve moguće dionike da prijave svako potencijalno kršenje ovog Kodeksa ponašanja za dobavljače, zakona i propisa i/ili odgovarajućih povezanih politika.

Prijave se tretiraju s povjerljivošću i mogu se predati anonimno.

Svi poslovni partneri moraju jamčiti da će se suzdržavati od diskriminirajućih mjera ili disciplinskih postupaka protiv „zviždača“ koji prijave potencijalna kršenja.

7 Kontakt društva EOS

Ako se pojavi bilo kakvo pitanje u vezi s ovim Kodeksom ponašanja, obratite se Odjelu za korporativnu usklađenost društva EOS.

Korporativna usklađenost

compliance@eos-solutions.com.